

LA CHARTE DE SERVICE Panneaux en fibre de bois

Septembre 2020

En termes de service, les attentes des clients peuvent être très diverses. Afin de pouvoir adapter notre service le mieux possible à vos souhaits et besoins en tant que client, nous avons rédigé une 'Charte de service'. Découvrez ci-dessous nos principaux éléments de service. Après lecture, si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à prendre contact avec nous.

Commandes

Les commandes peuvent être passées par e-mail ou par fax. Afin de pouvoir traiter correctement une commande, nous avons besoin des données suivantes.

- Description de produit et numéro d'article
- Quantité souhaitée, prix convenu, référence éventuelle à une offre de prix
- Numéro de commande (PO)
- Date de livraison souhaitée
- Souhaits spécifiques (par exemple chariot élévateur embarqué, délai de livraison)

Livraison

Nos produits sont classés en catégories S et C. Cette classification concerne les délais de livraison estimés. Nous comprenons que votre souci est de commencer le montage le plus rapidement possible. Contactez notre service clientèle pour les délais de livraison spécifiques de nos produits S et C.

Suppléments pour livraisons partielles

Aucun frais de transport ne sera facturé pour les commandes d'au moins 4 grandes palettes (Large) ou 8 petites palettes (Small). Si moins de 4 grandes palettes ou 8 petites palettes sont commandées, un supplément s'applique.

Type de produit	Taille de palette
Basis	Small
Panneau de finition A2	
Tektalan A2	
Panneau de finition	Large
Heratekta	
Herafoam	

Si aucun chariot élévateur n'est disponible sur chantier afin de décharger les palettes, nous pouvons mettre un chariot élévateur embarqué à disposition. Etant donné qu'il ne s'agit pas de la procédure standard, nous vous prions de l'indiquer sur votre bon de commande.

Les palettes sont déchargées sur site à l'aide du chariot élévateur embarqué à une distance maximale de 50 mètre du camion, si la situation sur place le permet. Pour un déroulement rapide du déchargement, nous vous demandons d'indiquer sur la commande le numéro de portable de la personne chargée de réceptionner la marchandise sur site.

Suppléments

Palettes <4 L ou palettes <8 S	€ 75,- par livraison
Palettes de 4 L ou palettes de 8 S ou plus	Franco
Livraison avec chariot élévateur embarqué	€ 75,- par livraison

Palettes partielles

L'achat de palettes partielles n'est possible qu'avec articles de catégorie S. Les frais pour cette opération s'élèvent à € 35,- par palette partielle. Les produits C ne sont vendus que par pleins palettes livrées.

Délai de livraison

Nous livrons en principe entre 7h00 et 15h00, sans indication précise de l'horaire de livraison. Il est possible de solliciter une plage de livraison. Cette plage de livraison est fixée à 2 heures. Par exemple : livraison entre 11h00 et 13h00. Pour un camion complet, le service plage de livraison n'entraîne aucun supplément. Pour des quantités inférieures à un camion complet, le service plage de livraison est disponible, moyennant un supplément de € 50,- par livraison.

Afin de garantir le respect des plages de livraison, les commandes avec plage de livraison souhaitée devront d'abord être confirmées par notre département Customer Service.

Déchargement

Pour toutes les livraisons, la première heure pour le déchargement est gratuite. Si le chauffeur doit attendre plus de 1 heure avant de décharger, nous serons contraints de facturer un supplément de € 37,50 par demi-heure. Après déchargement, la lettre de transport doit toujours être signée. Sur celle-ci, sont indiqués le moment de la livraison, la quantité de produits livrés et la qualité (contrôle de conformité visuel). Les dommages apparents et autres irrégularités lors de la livraison doivent être indiqués sur le CMR/bon de livraison.

Coût de stockage

Si à la date de livraison mentionnée sur la confirmation de commande, Heraklith ne peut pas effectuer la livraison sur votre chantier, nous pouvons stocker les produits pour vous. Les frais de stockage s'élèvent à un coût unique de € 300,- par chargement, et € 2,50 par palette et par jour calendrier. Si vous souhaitez que nous mettions vos produits en dépôt, nous vous demandons de nous en avertir au plus tard deux jours ouvrables avant la date de livraison, avant 12h00.

Livraison express

Si les produits sont de stock, il est possible de vous faire parvenir la marchandise plus rapidement par livraison express. En fonction de vos souhaits précis, ce service peut entraîner des frais. Bien entendu, nous ne lancerons la livraison express que moyennant votre accord sur ces frais supplémentaires.

Enlèvement de la marchandise

Pour les produits qui sont de stock, vous pouvez venir les enlever à l'usine. Prenez contact avec notre département Customer Service pour plus d'informations.

Commandes spéciales

Outre les produits des catégories S, Heraklith® livre aussi des produits spéciaux pouvant être commandés par les clients. Ces produits "C" ne relèvent pas de notre assortiment standard. Ils sont développés et produits sur mesure. Si vous avez un souhait spécifique, prenez contact avec votre accountmanager ou avec notre département Customer Service. Les collaborateurs de ce département peuvent aussi vous informer sur les conditions particulières.

Commande combinée

Il est possible d'associer dans une même commande des produits issus de différentes catégories. Lorsqu'une commande contient des produits tant de la catégorie S que C, la livraison est mise en attente pour les produits C. Si les produits sont de stock, il est possible de recevoir les produits plus rapidement par livraison express. Prenez contact avec le département Customer Service pour plus d'informations.

Modifier/annuler une commande

Il est possible de modifier ou d'annuler gratuitement une commande de produits relevant des classes S et C, si la modification ou l'annulation intervient au cours du jour ouvrable qui suit la confirmation pas nous de votre commande. En cas de modification de commande, nous pouvons uniquement garantir le prix, la date de livraison et les autres conditions convenus initialement, si nous avons (i) reçu à temps la demande de modification, nous en avons (ii) effectué l'évaluation et vous l'avons (iii) confirmée par écrit. Si nous ne sommes pas en mesure de vous accorder la modification demandée aux conditions initiales, nous vous adresserons une nouvelle offre de prix et/ou date de livraison et/ou autres conditions.

Réclamations

Heraklith® attache la plus grande importance à son service. Dans l'hypothèse où une réclamation devait être faite, nous vous demandons de nous en faire part le plus rapidement possible. Vous n'êtes pas satisfait des produits livrés ou vous avez un autre motif de mécontentement? Prenez contact avec nous directement et en tout cas, avant le montage des panneaux. Nous mettrons tout en oeuvre pour trouver la meilleure solution de concert avec vous. Les réclamations relatives à un dommage, des produits livrés en trop petite ou mauvaise quantité ne pourront être traitées que si elles apparaissent sur le CMR/bon de livraison du chauffeur.